

Sihteerin perehdytysopas

Marianne Rapp

Tekijä(t) Marianne Rapp	
Koulutusohjelma Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Sihteerin perehdytysopas	Sivu- ja lii- tesivumäärä 22 + 4
<p>Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Valtiokonttorille. Tavoitteena oli tehdä hyödyllinen, selkeä ja havainnollinen perehdytysopas, jotta aloitteleva sihteeri pääsisi hyvin alkuun työtehtävissään.</p> <p>Produkti rajattiin koskemaan esimiehen ja sihteerien mielestä tärkeimpiä asioita sihteerin perehdytyksessä. Oppaassa esitellään talon tapoja ja ohjelmien käyttöohjeita askel askeleelta. Oppaassa avataan myös sihteerin työnkuvaa ja kokousten järjestämistä. Tietoperustassa keskitytään perehdytysopasta tukeviin asioihin, kuten perehdytyksen tavoitteisiin ja hyötyihin, perehdytysprosessiin ja oheismateriaalin tärkeyteen.</p> <p>Opinnäytetyö on toiminnallinen produkti, jossa on tutkimuksellisia piirteitä. Aineistoa kerättiin laadullisin tutkimusmenetelmin teema- ja ryhmähaastattelulla. Haastatteluissa kerättiin tietoa sihteereiltä ja sihteeriharjoittelijalta heidän työtehtävistään ja oppaan toimivuudesta. Yhteistyö, havainnointi ja palaverit toimivat myös suurena osana oppaan toteuttamisessa.</p> <p>Valmiista oppaasta pidettiin kovasti ja se tuli heti käyttöön sihteeriharjoittelijalle. Uudet sihteerit ja sihteeriharjoittelijat perehdytetään jatkossa oppaan avulla. Oppaasta tulee olemaan mahdollisesti hyötyä myös muillekin valtiokonttorilaisille kuin sihteereille.</p> <p>Perehdytysopasta alettiin tekemään alkuvuodesta 2015 ja viimeinen versio palautettiin helmikuussa 2016.</p>	
Asiasanat perehdyttäminen, opas, sihteerit	

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Toimeksiantajan esittely.....	1
1.2	Aiheen valinta	1
1.3	Työn tavoitteet ja aiheen rajausta	2
1.4	Opinnäytetyön rakenne.....	2
2	Perehdyttäminen	3
2.1	Perehdyttämisen tavoitteet	3
2.2	Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus	4
2.2.1	Perehdyttämisprosessi	6
2.2.2	Oheismateriaali.....	7
2.3	Perehdyttämisen hyödyt	8
2.4	Lainsäädäntö	9
3	Sihteerin työ	10
3.1	Työnkuva	10
3.2	Kokouksen järjestäminen.....	11
4	Produkti	13
4.1	Menetelmät	13
4.2	Suunnittelu	13
4.3	Toteutus	14
4.4	Oppaan rakenne	16
4.5	Välipalaute ja oppaan päivittäminen	16
5	Pohdinta	18
5.1	Työn arviointi ja johtopäätökset	18
5.2	Opinnäytetyön luotettavuus	20
5.3	Oman oppimisen arviointi	20
	Lähteet	21
	Liitteet	23
	Liite 1. Esimiehen haastattelukysymykset.....	23
	Liite 2. Sihteeriharjoittelijan haastattelukysymykset	24
	Liite 3. Sihteereiden haastattelukysymykset	25
	Liite 4. Sihteerin perehdytysopas (ei julkaista).....	26

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Valtiokonttorille. Opinnäytetyöni on toiminnallinen produkti, jossa on tutkimuksellisia piirteitä. Opinnäytetyön tuotoksena syntyi ”Sihteerin perehdytysopas” uusille sihteeriharjoittelijoille ja sihteereille.

1.1 Toimeksiantajan esittely

Valtiokonttori toimii Valtiovarainministeriön alaisuudessa. Valtiokonttori palvelee niin kansalaisia kuin virastojakin. Kansalaisten palveluita ovat muun muassa korvauksien ja etuuksien maksaminen, lainojen takaukset ja korkotuet (Valtiokonttori 2015a). Virastojen ja laitosten palveluita ovat puolestaan henkilöstöhallintoa ja taloushallintoa tukevat palvelut sekä ICT-palvelut (Valtiokonttori 2015b).

Valtiokonttorissa on kuusi eri toimialaa: rahoitus, talous ja henkilöstö, kieku, hallinto ja kehittäminen, kansalaispalvelut sekä tietohallinto. Jokaisella toimialalla on omat tehtävänsä. Valtiokonttorissa on 350 työntekijää ja se toimii Helsingissä, Kouvolassa ja Lappeenrannassa.

1.2 Aiheen valinta

Valitsin aiheeksi sihteerin perehdytysoppaan, koska Valtiokonttorilla ei ollut juuri sihteerille räätälöityä opasta. Lisäksi perehdyttävä sihteeri jäi eläkkeelle keväällä 2015, jolloin tarve oppaalle oli suuri. Pidin myös hyvin tärkeänä, että sihteeriharjoittelijalla olisi opas, joka tukisi oppimista muun perehdytyksen yhteydessä ja johon voisi palata tarvittaessa.

Sisällytin oppaaseen käytetyimpien ohjelmien käyttöohjeet. Valtiokonttorilla oli joitain ohjelmien käyttöohjeita ennestään, mutta ne eivät aina olleet sopivia sihteereiden työtä ajatellen. Koska itsekin aloitin ohjelmien opiskelun tyhjästä, niin tiesin, millä tavalla ohjelmien käyttöä kannattaisi opettaa. Koin myös tarpeelliseksi sisällyttää perehdytysoppaaseen hyödyllistä yleistietoa talon sisäisistä tavoista, koska talon tavat ovat erilaisia eri työpaikoissa.

Lisäksi haastattelin sihteeriharjoittelijaa ja jokaista toimialan sihteerää, jonka perusteella kokosin yhteen heidän mielestään tärkeimmät sihteerien tehtävät. Näin uusi sihteeri saa hyvän konkreettisen kuvan tulevista työtehtävistään. Sihteeritiimi koostuu lähinnä pitkää uraa tehneistä sihteereistä, joten välillä jotkin asiat tuntuivat heille itsestään selviltä ja ne unohdettiin kertoa juuri aloittaneelle sihteerille. Kokosin perehdytysoppaaseen tällaisia asioita, joita itsekin ihmettelin aluksi.

1.3 Työn tavoitteet ja aiheen raja

Tavoitteenani on tehdä toimiva perehdytysopas, joka on hyödyllinen, selkeä ja havainnollinen. Tavoittelen sellaista opasta, jonka olisin halunnut itselleni, kun aloitin työt Valtiokonttorissa sihteeriharjoittelijana. Kokemukseni mukaan osa Valtiokonttorissa käytetyistä ohjelmista on hieman monimutkaisia, joten halusin tehdä käyttöohjeista mahdollisimman helppokäyttöiset askel askeleelta-ohjeet. Kaiken kaikkiaan tavoitteena on tehdä sihteerille perehdytysopas, jolla pääsee hyvin alkuun ja jossa on tärkeimmäksi todetut asiat, eikä mitään ylimääräistä.

Keskityn perehdytysoppaassa esimiehen ja sihteerien toivomiin kohtiin, kuten käyttöohjeisiin ja yleistietoon. Opas sisältää sihteerin työn kannalta tärkeimpiä ja ei niin tuttuja asioita. Päätin jättää yleiset asiat, kuten kellokorttien leimaukset pois.

Omia tavoitteita tälle opinnäytetyölle on oppia hakemaan tietoa monista eri lähteistä ja punnita niiden luotettavuutta. Tavoitteenani on oppia myös uusia tekniikoita, kuten haastattelua ja tulosten ylöskirjaamista. Näin koulun ohella opinnäytetyön tekeminen voi olla haastavaa, mutta pyrin myös opettamaan itselleni parempaa ajanhallintaa. En ole koskaan tehnyt vastaavanlaista projektia itsenäisesti, joten sen tekeminen on varmasti hyvin mielenkiintoista ja opettavaista.

1.4 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö jakautuu viiteen lukuun. Ensimmäisessä luvussa johdattelen lukijaa opinnäytetyöhön sisälle. Luvussa kerron toimeksiantajasta ja aiheestani sekä rajauksesta. Toisessa luvussa kerron, mitä perehdyttäminen on ja mitä se pitää sisällään. Toinen luku on samalla laaja katsaus perehdytysprosessiin. Kolmannessa luvussa kerron sihteerin työnkuvasta kahden eri tutkimuksen perusteella ja kerron, mitä työnkuvaan kuuluu nyt ja tulevaisuudessa. Luvussa käsittelen myös kokouksen järjestämistä, joka on yksi sihteerin tärkeimmistä tehtävistä. Neljännessä luvussa kerron produktin muodostumisesta: menetelmistä, suunnittelusta ja toteutuksesta. Luvussa kerron myös oppaan rakenteesta ja päivittämisestä sekä avaan saamaani palautetta. Viidennessä ja viimeisessä luvussa arvioin produktin onnistumista ja kerron johtopäätöksistä. Arvioin luvussa myös omaa opimistani.

2 Perehdyttäminen

Tässä luvussa vertailen perehdytyksen määritelmiä, kerron perehdytyksen tavoitteista ja toteutuksesta. Käyn myös läpi monivaiheisen perehdyttämisen prosessin ja kerron oheisma-
teriaalin tärkeydestä. Lopuksi palaan perehdytyksen hyötyihin ja lainsäädäntöön.

Perehdyttäminen on uuden työntekijän kouluttamista uusiin työtehtäviin, työympäristöön ja organisaatioon. Perehdytystä voidaan antaa myös henkilölle, jonka työtehtävät muuttuvat organisaatiossa tai henkilölle, joka on ollut pitkään poissa työpaikalta. Perehdyttäminen on aikaa vievä prosessi, jossa käydään läpi käytännön asioita, joista on hyötyä juuri aloitta-
neelle työntekijälle. Hyvässä perehdytyksessä hyödynnetään uuden työntekijän jo ole-
massa olevaa osaamista perehdytysprosessin aikana. (Kupias & Peltola 2009, 9, 18-19.)

Kjelin ja Kuusisto esittelevät todellisen, mutta kaunistelemattoman määritelmän perehdy-
tyksestä. Heidän mukaansa perehdyttämisen avulla tulokkaasta saadaan nopeammin
tuottava työntekijä yritykselle. He lisäävät, että perehdyttäminen on yrityksen kannalta
vain keino kannattavuuden lisäämiseen ja strategian toteuttamiseen. (Kjelin & Kuusisto
2003, 14.)

Perehdyttämisen onnistumisesta on vastuussa esimies, mutta perehdytykseen osallistuu
usein muitakin työyhteisön jäseniä tai henkilöstöammattilaisia. Useat yritykset ovat tiedos-
taneet perehdyttämisen tärkeyden ja tehneet perehdyttämishjelmia. Laajan perehdyttä-
misen tärkeys on korostunut, koska organisaatiot ja työtehtävät ovat tulleet monimutkai-
semmiksi. (Kupias & Peltola 2009, 9, 13, 19.)

2.1 Perehdyttämisen tavoitteet

Perehdytyksellä on monia tavoitteita, joista tärkein on oppiminen. Tavoitteet määräytyvät
sen pohjalta, millaisia taitoja perehdytettävän tulee oppia ja missä aikataulussa. Tavoittei-
den tulee olla kuitenkin kullekin yksilöllisiä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.) Oppimisen
lisäksi muita tavoitteita on tulokkaan tutustuttaminen uuteen työpaikkaan ja työtehtäviin
sekä tutustuminen muihin työntekijöihin. Tavoitteena on myös antaa tulokkaalle positiivi-
nen kuva työpaikasta, jotta työt voisi aloittaa itsevarmana ja hyvillä mielin. (Lepistö 2004,
58.) Ammattitaitoinen työntekijä työskentelee tavoitteellisesti. Tavoitteellisuus näkyy itsen-
sä kehittämisenä, kysymisenä epävarmoista asioista ja kertaamisena. Tavoitteellisuus on
ajattelutapa, joka tulokkaan on hyvä omaksua heti perehdyttämisen alusta alkaen. (Pent-
tinen & Mäntynen 2009, 3.)

Työhaastatteluissa sivutaan yleensä vain hieman työn tavoitteita. Tällöin tulokas voi saada väärää käsityksiä tavoitteistaan, jotka saattavat aiheuttaa vain turhaa stressiä. Orientointikeskustelu onkin hyvä tapa käydä tavoitteita läpi esimiehen ja tulokkaan kesken. Jo rekrytointiprosessin alussa on mietitty tulokkaan tavoitteita ja työtehtäviä. Näitä valmiiksi mietittyjä asioita kannattaakin hyödyntää orientointikeskustelussa. Tavoitteita asetettaessa kannattaa muistaa, että työsuoritus on yleensä parempi, jos tavoitteet on yksityiskohtaisesti suunniteltuja. On toivottavaa, että tulokas itse pääsisi suunnittelemaan tavoitteitaan, koska se auttaisi tulokasta suoriutumaan työtehtävistään paremmin. Tulokkaan saavuttamista tuloksista on myös hyvä antaa palautetta. Varsinkin alussa tavoitteita olisi hyvä asettaa oppimiselle eikä niinkään suoriutumiselle. (Kjelin & Kuusisto 2003, 213, 215-216.)

2.2 Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus

Perehdyttämisen määritelmä ei ota kantaa perehdytyksen suunnitteluun. Määritelmästä ei selviä, millaista tukea perehdytettävä tarvitsee, milloin perehdytettävä selviytyy työstään itsenäisesti tai milloin perehdytys katsotaan valmiiksi. Kaikki nämä kysymykset pitää selvittää organisaatiokohtaisesti. (Kupias & Peltola 2009, 86.) Ennen pidettiin tärkeänä tarjota tulokkaalle kaikki yksityiskohtaiset tiedot yrityksestä kerralla. Nykyään ei enää suosita kaikki kerralla-periaatetta, vaan perehdytys nähdään pitkäkestoisena ja vuorovaikutteisena prosessina. (Juholin 2008, 234.)

”Perehdyttäminen on prosessi, jonka pitää olla samanaikaisesti sekä ainutkertainen, että yhdenmukainen” (Kjelin & Kuusisto 2003, 193). Ainutkertaisuus ilmenee prosessissa uuteen työntekijään tutustumisena. Yhdenmukaisuus taas ilmenee perehdyttäjien tavasta perehdyttää, kuten organisaatiossa on suunniteltu. (Kjelin & Kuusisto 2003, 193-194.) Hyvä perehdytyksen suunnittelu vaatii, että kehittymisen tavoitteet, toimintakonsepti, nykytilanne ja käytettävät resurssit ovat selvillä organisaatiossa (Kupias & Peltola 2009, 87).

Perehdyttäjän valitseminen on tärkeää perehdyttäjän oppimisen kannalta. Hyvä henkilö perehdyttäjäksi on ammattitaitoinen, motivoitunut ja opettamistaitoinen työntekijä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 6.) Kjelin ja Kuusisto (2003, 195) toteavat, että usein työpaikalta löytyy useampia perehdyttäjiksi sopivia henkilöitä, jolloin perehdyttämistä ei kannata antaa vain muutaman henkilön vastuulle.

On myös tärkeää jaksottaa perehdytystä pitkälle ajalle, koska aluksi uutta informaatiota tulee koko ajan, eikä uusi työntekijä pysty sisäistämään sitä yhdellä kertaa. Perehdyttäminen kannattaa jaksottaa niin, että yleiset ja tutuimmat asiat käydään läpi ensiksi ja vasta

myöhemmin käsitellään asioita, jotka ovat uusia ja tuntemattomampia. (Kjelin & Kuusisto 2003, 196.)

Ajankäytössä kannattaa ottaa huomioon perehdytettävän ammattitaito. Kangas ja Hämäläinen (2007, 6) toteavatkin, että toimintaan ja tuloksiin vaikuttaa paljon se, kuinka aikaa käytetään, eikä niinkään se kuinka paljon aikaa on käytettävissä. Myös oheismateriaalin käyttöä perehdytyksen apuna korostetaan (Kangas & Hämäläinen 2007, 7). Perehdytyksen kestolle on vaikea sanoa tarkkaa aikaa, mutta perehdytys on lyhimmillään koeajan pituinen. Perehdytyksen voidaan sanoa loppuneen, kun perehdyttämisen tavoitteet on saavutettu. (Kjelin & Kuusisto 2003, 205.)

Perehdytystä seurataan uuden työntekijän oppimisen ja yrityksen perehdyttämisyjärjestelmän arvioimiseksi. Perehdytettävän oppimista tulee seurata yleisellä tasolla perehdytyksen aikana, mutta on myös hyvä pitää kahdenkeskisiä tapaamisia perehdytettävän kanssa. Perehdyttämisestä voidaan tehdä haastatteluja tai lomakekyselyjä, jonka perusteella voidaan arvioida sen onnistumista. Yrityksissä tulisi kerätä yhteenvetoja perehdyttämisen toimivuudesta ja perehdyttämisestä saatavista hyödyistä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 245-246.)

Mahdollisuuksien mukaan perehdytystä voi suunnitella systemaattisesti. Systemaattinen suunnittelu on suunnittelua organisaatiotasolla, jossa laaditaan monia erilaisia perehdytysuunnitelmia sekä materiaalia perehdyttämiseen. Organisaatiosta riippuen perehdytysmateriaalia voidaan käyttää laajemmin tai suppeammin. Laajimmiltaan materiaalia voidaan käyttää silloin, kun organisaatiossa on suuri joukko työntekijöitä, joilla on samanlaiset työtehtävät. Työntekijän tausta on tärkeä ottaa huomioon, jotta perehdytys olisi mahdollisimman tuloksellista. (Kupias & Peltola 2009, 87-88.)

2.2.1 Perehdyttämisprosessi

Perehdytys on pitkä ja tärkeä prosessi, joka sisältää monia eri vaiheita. Kupias ja Peltolan (2009, 102) mukaan perehdytysprosessi jaetaan seuraaviin vaiheisiin:



Kuvio 1. Perehdytysprosessin vaiheet.

Perehdyttämisen suunnittelu alkaa ennen rekrytointia. On tärkeää miettiä haettavan tehtävän vaatimuksia ja vaadittua osaamista. Perehdyttämisen painopiste määräytyy haettavan tyyppin mukaan riippuen siitä haetaanko työhön ”hyvää tyyppiä” vai tietyt kriteerit täyttävää työntekijää. Rekrytointiprosessi on tärkeä vaihe perehdyttämisen kannalta. Tässä vaiheessa työtä hakeville kerrotaan työtehtävän ja organisaation vaatimuksista. Samalla hakijat pääsevät kertomaan tiedoistaan ja taidoistaan. Uuden työntekijän osaamisen kehittäminen alkaa jo haastattelun aikana. (Kupias & Peltola 2009, 102-103.)

Kun henkilö on valittu, aletaan suunnittelemaan uuden työntekijän perehdytystä. Pohditaan, mitä käydään työsuhteen alkuun kuuluvien asioiden, muun muassa työkavereihin tutustumisen ja organisaation perusasioiden, lisäksi läpi. Uuden työntekijän perehdyttämisestä vastaavan kannattaa olla yhteydessä tulokkaaseen, jotta perehdyttäjä voi muokata tehtyä perehdytysuunnitelmaa perehdytettävän mukaan. Perehdyttäjän on myös hyvä kertoa ensimmäisen työpäivän sisällöstä, jolloin uusi työntekijä saa samalla mahdollisuuden kysyä askarruttavista asioista. (Kupias & Peltola 2009, 103.)

On tärkeää panostaa uuden työntekijän vastaanottoon, koska ensivaikutelma jää mieleen. Uudelle työntekijälle on tärkeää tuntea itsensä tervetulleeksi työyhteisöön. (Kupias & Peltola 2009, 104.) Jollei perehdyttäjä ja perehdytettävä ole aiemmin tavanneet, on tärkeää tutustua hetki toisiinsa, jotta yhteistyö sujuisi jouhevammin. Samalla perehdyttäjä saa tietoa perehdytettävän taustasta ja voi arvioida missä tahdissa lähdetään liikkeelle. (Kangas & Hämäläinen 2007, 9.)

Ensimmäisenä työpäivänä uudelle työntekijälle hoidetaan luvat ja muut käytännön asiat kuntoon. Uudelle työntekijälle esitellään myös lähimmät työkaverit ja oma työpiste. Ensimmäisenä päivänä käydään läpi työasioita ja annetaan uutta tietoa, mutta ei niin paljoa, ettei sitä ehtisi sisäistämään. (Kupias & Peltola 2009, 105.) On tärkeää, että uutta työntekijää ei jätetä ensimmäisenä päivänä yksin. Perehdyttäjän olisikin hyvä kulkea hänen mukanaan ja vastata mahdollisiin kysymyksiin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 10.)

Ensimmäisen viikon aikana työntekijä on saanut jo kokonaiskuvan työtehtävistään ja tutustunut organisaatioon. On tärkeää, että työntekijä saa tarvitsemansa perehdytyksen heti alkuun, jotta hän pääsee aloittamaan työt pikkuhiljaa. Tällä tavalla työntekijä pääsee käyttämään perehdytyksessä opittuja taitoja konkreettisesti työtehtävissään. Perehdytys suunnitelmaa tulee täsmentää ajan kuluessa työntekijän oppimista tukevaksi. Esimiehen on myös hyvä järjestää viikon päätteeksi kahdenkeskinen keskustelu työntekijän kanssa perehdyttämisen ensivaikutelmasta. Keskustelun päätteeksi tiedetään, mihin asioihin on tarvetta panostaa jatkossa ja mitkä asiat voidaan jättää vähemmälle. (Kupias & Peltola 2009, 105-106.)

Ensimmäisen kuukauden jälkeen perehdyttäminen jatkuu, mutta vastuu kääntyy enemmän työntekijälle itselleen. Monissa organisaatioissa järjestetään tervetuloa taloon-tilaisuuksia, joihin on hyvä osallistua. Työntekijän olisi myös hyvä käydä palautekeskustelu perehdyttäjänsä kanssa, jossa arvioidaan perehtymistä ja perehdyttämistä. Keskustelussa selviää, onko organisaatio antanut riittävät eväät työntekijälle työtehtävien tekemiseen ja työntekijä itsekkin voi saada palautetta tehdystä työstään. (Kupias & Peltola 2009, 106-107.)

Koeaika on neljä kuukautta, mutta perehdytykseen liittyvä kehittämisprosessi on yleensä lyhyempi. Kehittämisprosessin tavoitteena on saada työntekijä selviytymään työstään riittävän itsenäisesti ja etsimään tietoa työstään. Esimies voi pitää työntekijälleen koeaikakeskustelun, jossa voidaan arvioida perehdyttämistä molempien kantilta ja miettiä tarvetta sen jatkamiseen. On toivottavaa, että työnantaja pitää lähtökeskustelun työntekijän jättäessä työpaikan, koska lähtökeskustelussa saadaan arvokasta palautetta niin yleisesti kuin perehdytykseenkin liittyen. (Kupias & Peltola 2009, 109-110.)

2.2.2 Oheismateriaali

Oheismateriaalilla tarkoitetaan perehdytystä tukevaa materiaalia, kuten perehdytyskansioidia ja tervetuloa taloon-oppaita. Oheismateriaalin tekeminen voi viedä aikaa, mutta sen käyttäminen perehdytyksen apuna säästää aikaa varsinaiselle perehdytykselle. (Kangas &

Hämäläinen 2007, 7, 10.) Tulokkaalle olisikin hyvä koota tärkeimmät työhön liittyvät tiedot kirjallisesti perehdytyskansioon, jolloin siihen voi tutustua kun haluaa. Perehdytyskansion tulisi olla valmiina tulokkaan aloittaessa työt sekä räätälöitävissä tulokkaan tarpeiden mukaan. (Kupias & Peltola 2009, 70-71.)

Suunnitellessa perehdytysmateriaalia on tärkeää muistaa, että materiaalin tulee olla helpposti luettavaa ja selkeää. Perehdyttämismateriaalia koottaessa kannattaa käyttää jo olemassa olevaa materiaalia, joka auttaa saamaan kokonaiskuvan yrityksestä. Valmiit materiaalit voivat olla esimerkiksi vuosikertomuksia ja asiakaslehtiä. Myös intranetiä voi käyttää hyödyksi perehdyttämisessä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 206.)

Perehdytysmateriaalin tulisi välittää yrityksen arvostamaa työilmapiiriä ja saada tulokas rentoutuneeksi. Lyhyt, tiivis ja selkeä ovat ominaisuuksia, jotka muodostavat hyvän perehdytysoppaan, koska harva jaksaa lukea ja sisäistää monikymmensivuisia oppaita. On myös tärkeää vastuuttaa perehdytysmateriaalin päivittäminen sovitulle henkilölle, jotta materiaali pysyy koko ajan ajantasaisena. (Kjelin & Kuusisto 2003, 211-212.)

2.3 Perehdyttämisen hyödyt

Hyvä perehdytys kantaa pitkälle ja siitä on hyötyä niin työntekijälle kuin työpaikallekin. Perehdyttämisen myötä työntekijä alkaa uskomaan enemmän omiin kykyihinsä, jolloin turha jännitys häviää. Myös työyhteisöön sopeutuminen helpottuu. (Lepistö 2004, 56.) Onnistunut perehdytys innostaa työntekijää sitoutumaan työpaikkaansa, koska työ tuntuu kiinnostavalta. Työntekijä saa myös intoa kehittää omaa osaamistaan, joka on hyödyksi yritykselle. (Työterveyslaitos 2011.)

Työpaikka hyötyy tulokkaan hyvästä perehdyttämisestä. Kun työtehtävät on perehdytetty tulokkaalle, alkaa työn laatu parantua. Myös tapaturmien ja poissaolojen lukumäärä vähenee. Hyvin perehdyttävän organisaation työntekijöiden vaihtuvuus on pientä, koska työntekijöiden asenne on positiivisempi. (Lepistö 2003, 57.)

Kjelin ja Kuusisto tuovat esille perehdytyksen suoran vaikutuksen kilpailuetuun. Perehdytyksen avulla pystytään eliminoimaan virheitä, jotka aiheuttavat yritykselle välittömiä kustannuksia ja vahingoittaa yrityksen mainetta. Yrityksen maineen kärsiessä myös työntekijöiden uskollisuus yritystä kohtaan alenee. Henkilöstön suuri vaihtuvuus vaikuttaa negatiivisesti asiakasuskollisuuteen, koska asiakkailla on usein omat yhteyshenkilönsä, joihin he ovat sitoutuneet. Asiakkaan yhteyshenkilön lähtiessä pois työpaikasta, saattaa asiakassuhteen menettämisen riski olla suuri. (Kjelin & Kuusisto 2003, 20-21.)

2.4 Lainsäädäntö

Työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä mainitsevat perehdyttämisen.

Työsopimuslain (26.1.2001/55) 2 luvussa 1 §:ssä työnantajan velvollisuuksissa kerrotaan, että työnantajan ja työntekijän välistä suhdetta sekä työntekijöiden välisiä suhteita tulee edistää. Työnantajan vastuulla on myös työntekijän selviytyminen työstään organisaatiossa tapahtuvien muutosten mukaan. Työnantajan tulee myös tukea työntekijää, jotta hän pystyy kehittymään työssään. (Työsopimuslaki, 2 luku 1 §.)

Työturvallisuuslain (23.8.2002/738) 1 luvun 1 §:ssä pyritään parantamaan työntekijän työkyvyn ylläpitoa ja turvallisuutta ennalta ehkäisemällä työstä johtuvia tapaturmia. 2 luvun 14 §:n 1 momentissa kerrotaan työnantajan velvollisuudesta perehdyttää työntekijä työhön ja työvälineiden käyttöön ennen työn alkua tai työn muuttuessa. Laissa mainitaan myös vuokratyöläisen ja sijaisen perehdyttämisen tärkeydestä (Työturvallisuuslaki, 1 luku 3 §, 2 luku 16 §).

Samoin lain yhteistoiminnasta yrityksissä (30.3.2007/334) tarkoituksena on edistää työnantajan ja työntekijän vuorovaikutusta. Tavoitteena on kehittää yrityksen toimintaa sekä työntekijöiden mahdollisuutta osallistua päätöksen tekoon. Vuorovaikutuksen avulla työntekijät pääsevät mukaan suunnitteluun, joka koskee heidän työtään ja työoloja. (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä, 1 luku 1 §.) Laissa mainitaan, että yhteistoimintaneuvotteluissa tulee käydä läpi työhönoton peruseriaatteet ammattiryhmittäin tai työtehtäviin ryhmiteltyinä sekä antaa tarvittava perehdytys (Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 4 luku 16 §).

3 Sihteerin työ

Sihteerin työtehtävät ovat erilaisia eri yrityksissä, mutta on myös joukko työtehtäviä, jotka yhdistävät kaikkia sihteereitä.

3.1 Työnkuva

Tutkimuksen mukaan sihteereille neljä tärkeintä asiaa työssä ovat työn osittainen itsenäisyys, moniosaajuus, ennakoitavuus ja into uuteen. Tärkeimpänä pidetään itsenäistä työskentelyä. Yllättäen sen osuus olikin suuri sihteerin työnkuvassa nimikkeestä riippumatta. Moniosaajuutta arvostetaan suuresti sihteerin työssä. Moniosaajuus näkyy muun muassa taitona käyttää monia eri kieliä ja tilaisuuksien järjestämisenä. (Vuori & Siivonen 2009, 12-13.)

Sihteerin työhön kuuluu ehdottomasti myös ennakoitavuus. Työtoverit ja toimitusjohtaja kiittävät, kun asiat on tehty ennen kuin pyydetään. Viimeisenä tärkeänä asiana työssä nähdään into uuteen. Sihteerillä on paljon työtehtäviä ja koko ajan pitäisi opetella uutta ja pysyä ajan tasalla. Sihteerin innokkuus uusien asioiden oppimiseen auttaa pysymään mukana muutoksissa. Parhaimmassa tapauksessa esimiehen ja sihteerin taidot täydentävät toisiaan. (Vuori & Siivonen 2009, 13-14.)

Sihteerin työhön sisältyy paljon monipuolisia tehtäviä. Sihteerin tulee osata kommunikoida erilaisten ihmisten kanssa sekä käsitellä ihmisiä eri tavalla. Ihmissuhdeosaamisen tulee olla siis kunnossa. Asiakassuhteiden ylläpito ja viestintä työyhteisön sisällä ovat myös ehdottomia taitoja sihteereille. Riippuen organisaatiosta, kielitaito on myös suuressa osassa viestintää. Sihteerin tehtävänä on järjestää tilaisuuksia, kokouksia ja matkoja, jotka vaativat hyvää organisointikykyä. Sihteerillä täytyykin olla kyky pitää monta eri lankaa käsissä yhtä aikaa. (Vuori & Siivonen 2009, 16-18.)

Sihteerin toimii myös tietynlaisena tiedon suodattimena ja tarjoajana esimiehelle (Vuori & Siivonen 2009, 17-18). Sihteeristä voidaan käyttää jopa nimeä tietoasiantuntija, koska suuri osa sihteerin työtehtävistä koskee vaativia tiedonhankintatehtäviä. Sihteerille on tärkeää tietää mistä ja miten hakea luotettavaa tietoa nopeasti, koska tietoa löytyy yleensä loputtomasti. (Haasio 2009, 9, 11.) Hyvä verkostoituminen auttaakin tehtävästä suoriutumiseen. Nykyään kaikenlainen tietotekniikkaosaaminen katsotaan eduksi. Enää ei pärjää pelkillä perusohjelmilla, vaan sihteerillä tulee olla myös taitoa muun muassa erilaisiin matkanhallintaohjelmiin ja työpaikan sisäisiin ohjelmiin. Sihteerin tehtäviin työpaikasta riippuen voi kuulua myös laskujen käsittelyä ja tilastointia. Sihteerin hyveitä ovat tehtävien hoitamisen nopeus yhdistettynä tarkkuuteen. (Vuori & Siivonen 2009, 16-18, 20.)

Karjalainen tutki, minkälaisia kykyjä sihteerin työn suorittamiseen uskotaan tarvittavan vuonna 2020. Sihteerin tärkeimmiksi kyvyiksi nousi tietotekniset taidot, kielitaito ja kulttuuriosaaminen, organisointikyky ja priorisointi sekä viestintätaidot. Yhtenä tärkeänä tehtävänä pidetään tiedon etsimistä ja sen säilömistä. Vanhatkin dokumentit tulisi säilöä niin, että ne löytää hetkessä, kun niitä taas tarvitsee. Sihteerin täytyy myös tietää, mistä löytää luotettavaa tietoa nopeasti. Tulevaisuudessa sihteeri saattaa pitää huolta organisaation intranetistä, kotisivuista ja sosiaalisen median tileistä. Sihteeri on yleensä se, joka tuntee kaikki järjestelmät ja auttaa muita niiden käytössä. (Karjalainen 2013, 29, 37-38.)

Toiseksi tärkeimpänä kykynä pidetään kirjallista ja suullista kielitaitoa. Tulevaisuudessa pelkkä englannin kielen taito ei riitä sihteerille, vaan sen lisäksi olisi hyvä osata ainakin kahta eri kieltä. Monissa yrityksissä sihteeri on se, joka tuntee eri kulttuurien tavat ja eroavaisuudet. Tietous eri kulttuurien tavoista on tärkeää, jotta sidosryhmiä osataan kohdella kunnioitettavasti ja viestintä heidän kanssaan on tehokasta. (Karjalainen 2013, 45, 47.)

Kolmanneksi tärkeimpänä pidetään organisointikykyä ja priorisointia. Sihteerin tulee olla aina askeleen edellä, koska odottamattomia muutoksia tulee jatkuvasti. On siis tärkeää, että sihteeri on aina hyvin valmistautunut ja on hyvin perillä esimiehensä asioista. Tulevaisuudessa sihteerit tekevät töitä enemmän etänä kotoa käsin ja tapaavat esimiehiään pari kertaa viikossa. Varsinkin tällöin sihteerille on tärkeämpää kuin koskaan motivoida itse itseään ja pysyä ajan tasalla. (Karjalainen 2013, 33-34.)

Viestintätaitoja pidettiin neljänneksi tärkeimpänä kykynä. Sihteerit viestivät jatkuvasti sidosryhmien kanssa. Sihteereillä tulee olla hyvät suulliset ja kirjalliset taidot ja heidän tulee osata myös esiintyä. Sosiaalisesta mediasta on tullut osa organisaatioiden arkea. Sihteerin tehtävänä on olla ajan tasalla sosiaalisessa mediassa tapahtuvista asioista ja punnita, olisiko niistä apua esimiehelle tai organisaatiolle. Sihteeri pitää esimiehensä profiileita yllä sosiaalisessa mediassa ja vastaa hänen saamiinsa viesteihin esimiehen puolesta. Karjalainen korostaa sihteerin viestintä- ja edustustaitoja. Niiden pitää olla kunnossa, koska sihteerin tulee osata kommunikoida eri ryhmien kanssa eri tavalla. Sihteeri toimii myös esimiehensä tulkkina ja käyttää korrektia kieltä. (Karjalainen 2013, 35-36.)

3.2 Kokouksen järjestäminen

Työharjoittelussa kokouksien järjestäminen oli yksi tärkeimmistä ja yleisimmistä tehtävistä. Yleensä tilaisuuksien suunnittelu ja toimeenpano annetaankin sihteerille hoidettavaksi. Kokouksia on eri kokoisia sekä talon sisällä että ulkopuolella.

Kokouksen järjestäminen on aikaa vaativa prosessi, johon kannattaa tehdä realistinen aikataulu. Kokouksen suunnittelu lähtee liikkeelle kokouksen tavoitteesta ja tarkoituksesta. Vasta sen jälkeen kannattaa miettiä kokouspaikkaa ja ajankohtaa. Paikkakunnalla samaan aikaan järjestettävät tapahtumat saattavat haitata muun muassa majoitus- ja kokoustilojen saatavuutta. On siis tärkeää valita kokouspäivä huolella. (Rautiainen & Siiskonen 2013, 54.) Ajankohdan suunnittelussa tulee ottaa huomioon myös juhlapyhät, jonka ympärillä osallistujilla saattaa olla muita suunniteltuja menoja (Egurrola-Wienke 2014). Jos vain mahdollista, on hyvä myös tutkailla osallistujien kalentereita päällekkäisten menojen varalta (SOK 2014).

Kokouskutsut lähetetään hyvissä ajoin. Kutsut tulee lähettää sitä aikaisemmin mitä kauempaa osallistujat tulevat. (SOK 2014.) Kokouspaikoista ja oheisohjelmasta kannattaa pyytää useita tarjouksia, jotta on valinnanvaraa mistä päättää. Alustavia varauksia kokouspaikalle ja ohjelmalle kannattaa tehdä, vaikka osallistujamäärä ei olisi selvillä. Kokouspaikan valinnassa kannattaa ottaa huomioon myös sijainti ja kulkuyhteydet, tilan riittävyys, majoitusmahdollisuudet ja tekniset valmiudet. (Rautiainen & Siiskonen 2013, 54-55, 57.) Kokouspaikan tulisi olla myös mielellään sellaisessa paikassa, johon matkustamiseen ei kulu turhan paljon aikaa ja rahaa (Egurrola-Wienke 2014).

Kauempaa tulevat osallistujat saattavat tarvita majoitusta kokouksen ajaksi. Majoituksen tulisi mielellään olla kokouspaikan vieressä tai samassa rakennuksessa. Kokouksen järjestäjillä on mahdollisuus varata hotellista huonekiintiö kokoukseen osallistuville. Huonevaraukset kannattaa tehdä alustavasti hyvissä ajoin, mutta on tärkeää huomioida myös huoneiden varaus- ja maksuehdot, jottei tule turhia kuluja. (Rautiainen & Siiskonen 2013, 56.)

Kokoustilan varustelussa tulee ottaa huomioon niin tekninen varustelu kuin kalusteetkin. Pöytäryhmät kannattaa suunnitella niin, että ne ovat tilaisuuden luonteeseen sopivat ja niitä on helppo muuttaa. Kokoustilan laitteisto pitää tarkastaa ja opetella käyttämään ennen kokousta. (Rautiainen & Siiskonen 2013, 60.)

Tarjoilut ovat tärkeä osa kokousta ja ne tulee miettiä huolellisesti etukäteen. Yleensä kokouspaketeissa on tarjoilut mukana. Onnistuneessa kokoustarjoilussa ruoka on monipuolista ja vaihtelevaa. On tärkeää myös huomioida erikoisruokavaliot. (Rautiainen & Siiskonen 2013, 64.) Tärkeintä on kuitenkin järjestellä kokous niin, että kokouksen tavoite saavutetaan (Egurrola-Wienke 2014).

4 Produkti

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on luoda jokin tuote, joka opastaa ja ohjeistaa toimintaa. Tuote voi olla esimerkiksi perehdytysopas. (Vilkka & Airaksinen 2003, 9.) Tässä luvussa esittelen projektityöni eri vaiheita.

4.1 Menetelmät

Käytin produktin tekemisessä monia eri menetelmiä, koska koin, että niin saan enemmän irti aiheesta. Työ lähti liikkeelle hyvästä yhteistyöstä toimeksiantajan kanssa, joka jatkui vahvana työn loppuun asti. Yhteistyön avulla sain kartoitettua, minkälaisia toiveita toimeksiantajalla oli oppaan suhteen. Pidimme yhteisiä keskusteluja sihteerien ja esimiehen kanssa siitä, mitä oppaaseen tulisi sisällyttää. Työskennellessäni Valtiokonttorissa oli helppo havainnoida muiden tekemisiä ja tehdä ehdotuksia oppaan sisältöön niiden perusteella. Käytin tiedon keräämiseksi ja palautteen saamista varten myös teema- ja ryhmähaastattelua. Valitsin teemahaastattelun siksi, koska halusin vastauksia tiettyihin kysymyksiin, mutta halusin myös antaa tilaa keskustelusta syntyville kysymyksille.

Oppaan testaaminen sihteeriharjoittelijalla oli ehdotonta, koska silloin opasta testattiin ensimmäistä kertaa varsinaisen kohderyhmän avulla. Testaamisesta sain hyvää palautetta oppaan kehittämiseksi. Keräsin tietoa myös Valtiokonttorin intranetistä, jotta pystyin kartoittamaan jo olemassa olevia käyttöohjeita ja saada ideoita oppaan sisältöön. Käytin myös kirjallisuutta apuna perehdytysmateriaalin suunnittelussa ja kokoamisessa.

4.2 Suunnittelu

Kehittämiskohdetta määritettäessä on hyvä havainnoida kohdetta. Ympäristöä seuraamalla ja avointen haastatteluiden avulla pääsee paremmin sisään kohteeseen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 29). Minua työharjoittelussa perehdyttänyt sihteerijä jäi eläkkeelle keväällä 2015. Sain siitä idean perehdytysoppaalle. Tunsin talon jo suhteellisen hyvin ja tiesin, että opas tulisi tarpeeseen perehdyttämisen tueksi. Ehdotin maaliskuussa 2015 ideaa esimiehelleni ja hän innostui ajatuksesta. Ehdotin, että oppaaseen voisi sisällyttää käytetyimpien ohjelmien käyttöohjeet sekä muuta yleistietoa, koska kokemukseni perusteella ne olisivat hyödyllisiä perehdytettävälle. Pohdimme esimieheni kanssa, mitä ohjelmia oppaaseen kannattaisi ottaa mukaan ja minkälaista tietoa haluaisimme kertoa sihteerille.

Ojasalo ym. (2009, 29) toteaa, että taustavaiheessa on hyvä pitää ryhmäkeskusteluja työntekijöiden kanssa, jotta päästään käytännössä näkemään ja pohtimaan yrityksen ke-

hittämistarpeita. Kokoonnuimme sihteerien ja esimiehen kanssa ja keskustelimme vielä uudelleen oppaaseen sisällytettävistä asioista. Esimieheni ehdotti minulle Valtiokonttorin sihteerien haastattelua, jolloin voisin esitellä raakileen oppaasta ja saisin kehitysehdotuksia jatkoa varten. Samalla voisin haastatella sihteereitä heidän työtehtävistään.

Valtiokonttorissa työskentelee yhteensä seitsemän sihteeriä, joista yksi toimii pääjohtajan sihteerinä. Suurimmalla osalla sihteereistä on kymmenien vuosien kokemus, joten he osasivat kertoa vahvalla kokemuksella sihteerin työn tärkeimpiä tehtäviä. Esimies ehdotti myös valmiin oppaan testaamista uudella sihteeriharjoittelijalla, jotta saisin palautetta oppaasta esimiehen ja sihteerien antaman palautteen lisäksi. Sovimme myös esimieheni kanssa, että pitäisimme välipalavereja etenemisestä ja että saisin tehdä opasta työn ohessa.

Vilka ja Airaksinen (2003, 48-49) painottavat, että työn suunnittelussa on tärkeää olla mukana työelämän edustaja. Minulle oli myös tärkeää tehdä opas hyvässä yhteistyössä esimiehen ja sihteerien kanssa, jotta oppaasta tulisi Valtiokonttorille mahdollisimman mieluinen.

4.3 Toteutus

Aloin tutkimaan erilaisia oppaita ja niiden rakenteita, jotta pystyisin hahmottamaan omaa opastani paremmin. Luin myös kirjallisuutta hyvän oppaan toteuttamiseksi. Kevään 2015 aikana otin kuvakaappauksia oppaani käyttöohje-osioon ja kirjoitin alustavaa sisällysluetteloa oppaalle. Samalla hain tietoa intranetistä ja tein muistiinpanoja yleistieto-osuutta varten.

Kuvakaappausten ottaminen kävi vaivattomasti työtehtävien ohella, koska sain ottaa työtehtävistäni kuvia. Järjestin kuvat ohjelmien perusteella ja kirjoitin niille kuvatestit. Vilka ja Airaksinen (2003, 67-68) toteavat, että tekstin täytyy olla muotoiltu kohderyhmälle sopivaksi ja että tekstin pitää selostaa informatiivisesti siihen liitettyä kuvaa. Minulle oli tärkeää, että ohjeet olisivat mahdollisimman havainnolliset. Siksi muokkasin kuvia siten, että korostin esimerkiksi punaisella ympyrällä kohtaa, jota tulee painaa. Minulle oli myös todella tärkeää käyttää selkeää kieltä, jotta yksinkertaisista asioista ei tulisi turhan monimutkaisia. Otin myös huomioon, että lukijalla ei ole välttämättä aiempia tietoja oppaan asioista.

Pidimme välipalavereja perehdytysoppaasta esimieheni kanssa, joissa näytin raakileita oppaastani. Samalla sain kehitysideoita jatkoon. Vilka ja Airaksinen (2003, 68) huomauttavat, että on tärkeää luetuttaa tekstiään muilla ja saada siitä palautetta, koska itse ei vält-

tämättä huomaa omia virheitään niin helposti. Kesäkuun loppuun mennessä, jolloin harjoitteluni päättyi, minulla oli tarvittava materiaali oppaan käyttöohje-osuuteen ja tarkastin viimeisen kerran, että kuvien kuvatekstit pätevät.

Olin kesän aikana yhteydessä esimieheeni ja sovimme haastatteluajat. Selailin menetelmäkirjallisuutta, jotta saisin apua haastatteluihin. Lokakuussa kävin haastattelemassa kuutta eri sihteerää, sihteeriharjoittelijaa ja esimiestä Valtiokonttorissa. Lähetin raakileen oppaasta haastateltaville etukäteen, jotta heillä olisi aikaa tutustua siihen. Tein kysymykset etukäteen tietokoneelle, jonka otin mukaani. Olin kirjoittanut jokaiselle haastatteluryhmälle kysymysrunгон ja haastateltavien nimet, jotta pystyin ottamaan ylös, kuka sanoi mitään. Jokaiseen haastatteluun oli varattu 30 minuuttia, joka tuntui riittävän hyvin. Haastattelin esimiestä ja sihteeriharjoittelijaa kahdenkeskeisesti ja sihteereitä kahdessa kolmen hengen ryhmässä. Pohdin, että on mielekkäämpää haastatella sihteerit parissa ryhmässä kuin kaikkia yksitellen. Ryhmähaastattelu antaisi enemmän ja säästäisi aikaa.

Käytin aineiston keräämisen keinona teemahaastattelua niin kahdenkeskeisesti kuin ryhmässä. Olin kirjoittanut haastatteluun löyhän rungon ja haastattelun edetessä kysyin lisäksi kysymyksiä, jotka nousivat keskustelusta. Kysyin esimieheltäni asioita liittyen ohjelmapäivityksiin ja oppaan sisällön tarpeellisuuteen (Liite 1). Esimieheni piti oppaasta kovasti, mutta antoi palautetta muun muassa virkatunnusten piilottamisesta kuvista. Koin tarpeelliseksi haastatella esimiestä kahden kesken, koska halusin häneltä erilaisia tietoja kuin sihteereiltä ja sihteeriharjoittelijalta.

Sihteeriharjoittelijalle käytin myös teemahaastattelua, jossa kysyin asioita juuri aloittaneen harjoittelijan näkökulmasta (Liite 2). Kysyin oppaan sisällöstä ja tarpeellisuudesta perehdyttämisen tukena. Jätin tietoisesti vähemmälle kysymykset sihteeriharjoittelijan mielestä tärkeimmistä työtehtävistä, koska tiesin saavani kattavamman ja kokeneemman vastauksen muilta sihteereiltä.

Järjestin sihteereille asiantuntijahaastattelun ryhmissä kahdella eri kokoonpanolla. Käytin menetelmänä teemahaastattelua. Valitsin ryhmähaastattelun, koska Anttilan (2007, 126) mukaan ryhmähaastattelu toimii erityisen hyvin ryhmälle, jolla on yhteinen työpaikka. Ryhmähaastattelussa saadaan myös aikaan keskustelua kokemuksista ja mielipiteistä, jolloin muita kuuntelemalla saattaa tulla mieleen asioita, joita haluaa jakaa haastattelussa (Anttila 2007, 126). Kysyin aluksi sihteereiltä tärkeimpiä työtehtäviä ja osaamisalueita (Liite 3). Työtehtävät ja varsinkin osaamisalueet synnyttivät vilkasta keskustelua haastateltavien keskuudessa, koska sihteerien työtehtävät ovat hieman erilaisia jokaisella toimialalla. Siirryin kysymyksiin koskien opasta. Halusin myös tietää alan ammattilaisten mielipiteitä

oppaani sisällöstä, kieliasusta ja tarpeellisuudesta. Haastattelujen pohjalta sain paljon lisättävää oppaaseen, kuten puhelinnumeroita, lyhennysten avaamista ja ylitöiden laskentamiseen liittyviä asioita. Avaan haastatteluista saamaani palautetta enemmän kohdassa 4.5.

Haastattelujen perusteella lisäsin oppaaseen sihteerin tärkeimpiä tehtäviä ja muokkasin opasta. Pyysin haastattelujen jälkeen sihteereiltä vielä joitain puuttuvia kuvia ja puhelinnumeroita, joita tarvitsin oppaaseen. Marraskuussa palautin korjatun version oppaastani esimiehelleni. Kevään 2016 harjoittelija sai sen käyttöönsä ja sain vielä lisää palautetta hetken testikäytön jälkeen.

Helmikuussa 2016 kävin Valtiokonttorissa tapaamassa kahta sihteerä ja sihteeriharjoittelijaa, jotta saisin palautetta oppaasta. Minulla oli joitain aihealueita, joita kysyin heiltä, mutta muuten palautteen antaminen oli heidän vastuullaan. Aihealueeni koskivat toimivuutta ja luettavuutta. Palaute oli oikein hyvää, mutta vuoden alussa tapahtuneiden muutosten vuoksi opasta joutui hieman päivittämään. Korjasin oppaan palautteen pohjalta ja palautin viimeisen version helmikuun loppupuolella. Lopullista palautetta oppaasta käsittelen luvussa viisi.

4.4 Oppaan rakenne

Opas koostuu toimialojen esittelystä, yleistiedosta ja käyttöohjeista. Oppaan alussa kerron Valtiokonttorin kuudesta eri toimialasta ja kuinka paljon kussakin on työntekijöitä. Kokosin lisäksi sihteerien haastatteluvastaukset tärkeimmistä työtehtävistä ja lisäsin ne listaksi, jotta tulokkaan olisi helpompi hahmottaa sihteerin työnkuvaa. Yleistiedossa kerron sihteerien yleisimmistä tehtävistä, kuten kokoushuonevarauksista ja tarjoilutilauksista. Listalla on myös tärkeää tietoa muun muassa Hansel-sopimuksesta ja laskutustiedoista. Tämän jälkeen esittelen käyttöohjeet, jossa on seitsemän eri ohjelman/sivun käyttöohjetta ja/tai esittelyä.

4.5 Välipalaute ja oppaan päivittäminen

Kysyin lokakuun haastatteluissa palautetta oppaan sen hetkisestä tilasta. Esimies, syksyn 2015 sihteeriharjoittelija ja sihteerit olivat yhtä mieltä siitä, että oppaassa on tarpeellista tietoa ja asiat on selitetty selkeästi ja yksityiskohtaisesti. Esimies piti opasta erityisen hyödyllisenä, koska tällaista opasta ei ollut entuudestaan. Hän myös piti tärkeänä sitä, että oppaasta voi kerrata asioita silloin kun haluaa. Sihteerit olivat sitä mieltä, että opas antaa hyvän pohjan uudelle tulokkaalle. He myös mainitsivat, että usein tulokas saa ensimmäi-

senä päivänä niin paljon uutta tietoa, että sitä on vaikea muistaa. Opas nähtiin hyvänä keinona asioiden mieleen painamisessa.

Valtiokonttorissa päätettiin, että opasta päivittää jatkossa aina sihteeriharjoittelija. Sihteerien mielestä on hyvä, että joku uusi päivittää opasta, koska hän pystyy katsomaan sitä uusin silmin ja huomaa mahdolliset muutokset. Opas on myös helppo päivittää, koska se on sähköisessä muodossa.

5 Pohdinta

Tässä luvussa arvioin opinnäytetyöprosessia ja pohdin tuloksia. Pohdin myös opinnäytetyön luotettavuutta ja arvioin omaa oppimistani.

5.1 Työn arviointi ja johtopäätökset

Produktin toteuttamisprosessi alkoi jo keväällä 2015, joten prosessi on ollut hyvin pitkä. Halusin tietoisesti varata opinnäytetyön tekemiseen paljon aikaa, koska kiireessä työskenteleminen ei olisi ollut mielekäästä. En myöskään vielä tiennyt, kuinka raskas lukujärjestys minulla tulisi olemaan viimeiseksi vuodeksi. Päätin, että ensin hoidan kiireellisemmän osan valmiiksi eli produktin.

Toimeksiantaja toivoi, että opas olisi valmiina seuraavalle harjoittelijalle elokuussa 2015. Hän kuitenkin lisäsi, että jos opasta ei saa siihen mennessä valmiiksi, niin sitten oppaan olisi hyvä olla valmiina kevään 2016 harjoittelijalle. Otin tavoitteeksi saada oppaan valmiiksi elokuuhun mennessä. Huhtikuussa kotona alkanut ongelmallinen remontti kuitenkin venyi ja venyi, jonka vuoksi minulla ei ollut energiaa tehdä opinnäytetyötä keväällä ja kesällä 2015. Otin uudeksi tavoitteeksi oppaan palauttamisen vuoden 2015 loppuun mennessä. Elokuussa 2015 sain aloitettua opinnäytetyöraportin kirjoittamisen. Raportin kirjoittaminen sujui yleisesti ottaen aika vaivattomasti. Lähinnä kirjastosta lainaamien kirjojen odottelu pitkitti kirjoittamista.

Asetin tavoitteeksi, että opas olisi havainnollinen, selkeä ja toimiva. Mielestäni onnistuin näissä tavoitteissa hienosti. Perekhtysoppaalla on selkeä sisällysluettelo, josta löytää hakemansa nopeasti. Kaikki asiat on myös pyritty selittämään hyvin yksityiskohtaisesti ja havainnollistavasti, mutta yksinkertaisesti. Sihteerien antamien kehitysehdotuksien mukaan ohjelmien ohjeet on jaettu vaiheisiin ja lueteltu allekkain, jotta ne olisivat mahdollisimman helpot lukea. Ohjeiden kuvia on myös havainnollistettu punaisilla ympyröillä ja alleviivauksilla. Varsinkin sihteeriharjoittelija kehui, että ohjeita on helpompi seurata, kun kuvasta näkee suoraan mitä pitää tehdä.

Haastattelut sujuivat myös oikein mukavasti ja sain niistä todella hyvää materiaalia. Näin jälkeen päin miettiessä, on mielestäni ehdotonta, että kävin haastattelemassa kollegojani heidän työtehtävistään ja kysymässä parannusehdotuksia. Sain oppaaseen ihan eri tavalla konkreettisuutta, joka myös varmasti välittyy uudelle sihteerille. Sain tehtyä oppaasta myös enemmän sihteerien näköisen. Sihteeriharjoittelija kehui oppaan alussa olevaa listaa sihteerien tärkeimmistä työtehtävistä. Hänen mukaan siitä sai hyvän kuvan sihteerien työtehtävistä nopealla vilkaisulla.

Halusin myös, että jokainen vaihe ohjelmien käyttöohjeissa on käyty läpi, eikä ohjeet hypi asiasta toiseen. Pidän myös tärkeänä selittää jokaisen ohjelman alussa lyhyesti, että mihin ohjelmaa käytetään. Tämän vuoksi oppaasta tulikin niin pitkä. Kjelín ja Kuusiston (2003, 212) mukaan perehdytysmateriaalin tulisi olla mahdollisimman tiivis ja lyhyt, koska pitkiä tekstejä ei välttämättä jaksakaan lukea. Olen asiasta eri mieltä, koska tekemääni opasta ei ole tarkoitus lukea kerralla läpi, vaan katsoa sitä sen mukaan, kun työskentelee ja opettelee uutta. Pidän myös hyvin tärkeänä asioiden yksityiskohtaista läpikäymistä, jotta tulokkaalle ei tule tunnetta, että ei tiedä mitä tehdä. Sihteerit ja sihteeriharjoittelijat pitivät oppaassa siitä, että kaikki ohjeet löytyvät yhdestä paketista, eikä ohjeita tarvitse alkaa etsimään eri paikoista. He pitivät kovasti myös ohjeiden yksityiskohtaisuudesta.

Perehdytysopas helpottaa perehdyttävää sihteeria neuvomaan uusia asioita tulokkaalle. Perehdyttäjä ei välttämättä muista kertoa kaikkia asioita perehdytettäessä, joten on hyvä, että oppaassa on kerrottu laajasti talon tavoista. Sihteerit ja esimies pitivät kovasti siitä, että uudella työntekijällä on nyt opas, johon voi palata aina tarpeen mukaan. Sihteerien mukaan perehdytysopas tulee olemaan hyödyllinen sekä sihteereille että luultavasti muillekin Valtiokonttorin työntekijöille. Opas on sen verran laaja, että monet asiat, kuten matkasuunnitelman ja -laskun teko koskee useampaa työntekijää Valtiokonttorissa ja juuri näihin asioihin pyydetään eniten apua sihteereiltä.

Yhteistyö toimeksiantajan kanssa sujui hyvin. Koin, että minun oli helppo kysyä mistä tahansa asiasta keneltä vain. Jos ehdotin tapaamista, niin se järjestettiin. Ollessani harjoittelussa, töitä tehtiin tiiviisti yhteistyössä, joten uskon, että sen vuoksi oli helpompaa kysyä erinäisistä asioista kollegoilta. Muutenkin viihdyin työpaikalla hyvin ja sen vuoksi uskon, että perehdytysoppaan kokoaminen oli minulle mielekästä. Hyvä vuorovaikutus auttoi tekemään oppaasta mieluisen juuri valtiokonttorilaisille.

Joitain yllätyksiä tuli kuitenkin vastaan. Valtiokonttorissa vaihtui vuoden vaihteessa osa käytännöistä. Vuonna 2015 tekemiini ohjeisiin tuli muutoksia, joiden korjaus vei aikaa enemmän kuin kuvittelin. Myös kuvien käsittelyyn, kuten havainnollistamiseen punaisilla ympyröillä, kului paljon aikaa. Ajankäyttö kuvankäsittelyyn oli silti kaiken arvoista, koska ohjeista tuli helposti luettavat ja juuri sellaiset, mitä itsekkin tulokkaana olisin kaivannut.

Myös oppaan lähettämisen kanssa tuli aluksi ongelmia, koska se oli niin suuri kokoinen. Lähetin sen aluksi kahdessa osassa, koska se ei mennyt perille kokonaisuutena. Kahdessa osassa lähettäminen kuitenkin sotki oppaan sivunumerot. Onneksi sihteeriharjoittelija keksi ehdottaa oppaan lähettämistä kokonaisuutena henkilökohtaiseen sähköpostiinsa, josta hän sai kopioitua sen Valtiokonttorin koneelle.

Minulla tuli mieleen yksi kehitysehdotus koskien perehdytystä Valtiokonttorissa, josta uskon olevan hyötyä. Olisi hyödyllistä lähettää perehdytysopas perehdytettävälle heti sen jälkeen, kun työntekijä on valittu. Tällä tavalla uusi työntekijä saisi katsauksen Valtiokonttorin toimintaan ja voisi jo hieman silmäillä ohjelmien käyttöohjeita.

5.2 Opinnäytetyön luotettavuus

Opinnäytetyöni on luotettava, koska olen perustellut tekemiseni hyvin opinnäytetyöraportissa sekä olen käyttänyt erilaisia kirjallisia lähteitä sekä jonkin verran sähköisiä lähteitä. Viitekehyksessä käyttämäni kirjallisuuden ovat kirjoittaneet ammattilaiset toisten ammattilaisten käyttöön. Olen valinnut kirjat siksi, että ne ovat luotettavia ja niiden sisältö sopii hyvin perehdyttämiseen. Osa kirjallisista lähteistä on opinnäytetyöohjaajani suosittelimia, joita pidän luotettavina. Olen myös löytänyt lähteitä, jotka ovat ajantasaisia ja toistuvat useasti muiden vastaavanlaisissa opinnäytetöissä. Lisäksi olen haastatellut alansa asiantuntijoita, joilta olen saanut luotettavaa tietoa heidän työstään. Produktista saatu palaute myös osoittaa, että toimeksiantaja on käynyt oppaan läpi ja hyväksynyt sen sellaisenaan käyttöön.

5.3 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoista, koska se oli ensimmäinen suuri projekti, jonka olen tehnyt itsenäisesti. Projekti on kestänyt jo pitkään ja odotan innolla työn palauttamista. Vaikka aluksi opinnäytetyön aloittaminen tuntui hankalalta, olen silti hyvin iloinen, että aloitin sen hyvissä ajoin. Vuoden aikana minulla on ollut aikaa pohtia valintojani ja tehdä asioita uusiksi, ei ole siis ollut sellaista kiirettä, että nyt pitää hutaista jotain kasaan.

Olen myös huomannut, että pystyn tekemään asioita itsenäisesti ja olen saanut siitä itseluottamusta. Haastatteleminen oli jännittävää, mutta sekin meni oikein mainiosti. Olen päässyt opinnäytetyön tekemisen ohessa hyvin sisään perehdyttämisprosessiin ja arvostus sitä kohtaan on kasvanut. Olen myös päässyt muokkaamaan kuvia oppaassa, mikä oli minulle ennen lähes tuntematonta. Voisin siis sanoa, että taitoni siinä ovat kehittyneet. Kaiken kaikkiaan opinnäytetyön tekeminen oli oikein opettavainen kokemus ja ihan turhaan jännitin sen aloittamista.

Lähteet

Anttila, P. 2007. Realistinen evaluaatio ja tuloksellinen kehittämistyö. Akatiimi Oy. Hamina.

Egurrola-Wienke, A. 2014. The First Steps in Planning a Meeting. Luettavissa: <http://executivesecretary.com/the-first-steps-in-planning-a-meeting/>. Luettu: 13.1.2016.

Haasio, A. 2009. Johdon assistentin tiedonhankinnan opas. WSOYpro. Helsinki.

Juholin, E. 2008. Viestinnän vallankumous. Löydä uusi työyhteisöviestintä. WSOYpro. Helsinki.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK, palveluryhmä.

Karjalainen, P. 2013. Management Assistant 2020. Haaga-Helia University of Applied Sciences.

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Palmenia. Helsinki.

Kjelin, E. & Kuusisto, P-C. 2003. Tulokkaasta tuloksentekijäksi. Talentum. Helsinki.

Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Työturvallisuuskeskus. Helsinki.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2013. Kokous- ja kongressipalvelut. Restamark. Helsinki.

SOK. 2014. Kokousjärjestäjän muistilista. Luettavissa: https://www.s-kanava.fi/uutinen/kokousjarjestajan-muistilista/1285912_419563. Luettu: 14.1.2016.

Työterveyslaitos. 2011. Perehdytä hyvin. Luettavissa: <http://www.ttl.fi/fi/toimialat/soter/vanhustyo/osaaminen/perhehdytys/Sivut/default.aspx>. Luettu: 24.11.2015.

Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus TTK. Luettavissa: http://www.ttk.fi/files/800/Tyohon_perehdyttaminen2009.pdf. Luettu: 22.11.2015.

Työsopimuslaki 26.11.2001/55

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738

Laki yhteistoiminnasta yrityksissä 30.3.2007/334

Valtiokonttori. 2015a. Kansalaisille ja yhteisöille. Luettavissa: http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Kansalaisille_ja_yhteisoille. Luettu: 22.11.2015.

Valtiokonttori. 2015b. Virastoille ja laitoksille. Luettavissa: http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Virastoille_ja_laitoksille. Luettu: 22.11.2015.

Vilkkä, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Tammi. Helsinki.

Vuori, J. & Siivonen, K. 2009. Johdon assistenttien työ 2015. Ennakointia tulevaisuuden rakentamiseksi. Edita. Helsinki. Luettavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/97095/johdon_assistenttien_tyo_web.pdf?sequence=1. Luettu: 1.1.2016.

Liitteet

Liite 1. Esimiehen haastattelukysymykset

1. Onko Sinetti uudistunut? Ovatko linkit ja yhteystiedot pysyneet samana?
2. Onko kokoustarjoilulomake sama?
3. Onko Outlook samantyyppinen kuin ennen? Pätisikö vanha ohje kalenterivaroituksista?
4. Perehdytysoppaan käyttöohjeissa käytetään useampaa valtiokonttorilaista esimerkkeinä, tarvitaanko heiltä luvat?
5. Onko perehdyttävällä sihteerillä jokin kaavaa perehdytyksessä?
6. Oliko oppaassa tarpeellista tietoa?
7. Oliko asiat selitetty hyvin?
8. Kaipaanko lisätietoa jostakin asiasta? Jäikö jotain puuttumaan?
9. Onko opas hyödyllinen?
10. Testataanko opasta tammikuun harjoittelijalla?

Liite 2. Sihteeriharjoittelijan haastattelukysymykset

1. Oliko oppaassa tarpeellista tietoa harjoittelijan näkökulmasta? Mistä pidit erityisesti?
2. Oliko asiat selitetty hyvin? Millä tavalla?
3. Kaipaanko lisää tietoa jostakin, jäikö jokin puuttumaan?
4. Onko oppaasta hyötyä? Täydentääkö opas perehdyttämistä? Mitä hyötyjä perehdyttämisen ohella?
5. Mitkä ovat tärkeimmät tehtävät ja osaamisalueet harjoittelijan näkökulmasta?

Liite 3. Sihteereiden haastattelukysymykset

1. Mitkä ovat sihteerin tärkeimmät tehtävät ja osaamisalueet?
2. Oliko oppaassa tarpeellista tietoa? Mitä erityisesti?
3. Oliko asiat selitetty hyvin?
4. Kaipaanko lisää tietoa jostain? Jäikö jotain puuttumaan?
5. Onko oppaasta hyötyä?
6. Muuta?

Liite 4. Sihteerin perehdytysopas (ei julkaista)

Sihteerin perehdytysopasta ei julkaista verkossa. Opas tulee vain Valtiokonttorin sisäiseen käyttöön.